



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio
de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás
Huaraz, 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Zulma Jacqueline Tarazona Bambaren

ASESOR:

Dr. Ericson Félix Castillo Saavedra

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión en Servicios y Salud

PERÚ 2017

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, por darme la oportunidad de vivir y regalarme una maravillosa familia, por estar conmigo en el cada día, por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi apoyo y fortaleza.

Con mucho cariño al Dr. Ericson Felix, CASTILLO SAAVEDRA, por su orientación y asesoramiento permanente en la elaboración y culminación de la presente investigación. Agradecida por su apoyo, paciencia y su tiempo por compartir sus conocimientos.

A mis padres JORGE Y POCHA por ser la base fundamental en mi vida, por su apoyo ilimitado a través de toda mi existencia.

A mi hijito JORGE RICARDO por ser la razón de toda mi vida.

A mi esposo por su gran amor y paciencia al darme ese granito de voluntad de seguir adelante y no caer hasta llegar a cumplir la meta.

A mis amigas C.D. Cinthia Luera Roldan, LIC. Alicia Falcón Rodríguez y Martha Torre Broncano, Por su gran apoyo y amistad.

AGRADECIMIENTO

Es mi mayor felicidad y satisfacción el día de hoy finalizar una etapa de mi vida, cumplir una meta trazada. Por tanto, quiero agradecer a mis padres, esposo, hijo, tíos, y suegros, a todos que a través de todo este tiempo han sido parte de mi vida, quienes con su apoyo y aliciente fueron de gran ayuda, de igual manera felicitar a todos mis compañeros de aula por una meta más lograda en la vida de cada uno de nosotros, y ahora, que finaliza esta etapa importante en nuestra vida, espero que no sea un adiós, sino el inicio de una gran amistad.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, TARAZONA BAMBAREN, Zulma Jacqueline, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017” presentado en 106 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión en salud es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, setiembre 2017



Zulma Jacqueline, Tarazona Bambaren

DNI N°31680089

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, es grato dirigirme a ustedes para presentarles la Tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor de la micro red San Nicolás Huaraz 2017”, realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La autora

ÍNDICE

	Página
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas con el tema	20
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	33
II. MÉTODO	35
2.1. Diseño de investigación	36
2.2. Variables, operacionalización	36
2.3. Población y muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	39
2.5. Métodos de análisis de datos	41

2.6. Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS	57
ANEXOS	
Anexo 1: Instrumentos	
Ficha técnica de los instrumentos	
Validez de los instrumentos	
Confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	
Anexo 4: Otros	
Consentimiento informado	
Base de datos	

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de la atención y la Satisfacción de los usuarios pacientes que fueron atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor de la Microred San Nicolás-Huaraz -2017.

La investigación fue de tipo descriptiva y la metodología que se utilizó fue un diseño descriptivo y correlacional. El trabajo de investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y observacional estuvo conformado por los pacientes que se atendieron mensualmente en el servicio de obstetricia del puesto de salud de Huallcor, fueron un total de 107 individuos. En la investigación se utilizó dos instrumentos el primero de ellos fue un cuestionario para medir la calidad de atención y la satisfacción del Usuario paciente, mediante el SERVQUAL, mientras que el segundo una entrevista compuesta por 12 preguntas y fue validada por un juicio de expertos y se llegó a la conclusión que en el puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz; de un total de 107 usuarias 13,1% de ellas afirman que el servicio es excelente, sin embargo 72,9% de los pacientes manifiestan que el servicio es de regular y mala calidad.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, Servqual.

ABSTRACT

The present investigation aimed to determine the relationship between quality of care and satisfaction of patients who were treated in the obstetrics service of the health post Huallcor of the Microred San Nicolás-Huaraz -2017.

The research was descriptive and the methodology used was a descriptive and correlational design. The quantitative, correlational and observational research work consisted of the patients that were attended monthly in the obstetrics service of the Huallcor health post, were a total of 107 individuals. In the investigation two instruments were used; the first one was a questionnaire to measure the quality of care and satisfaction of the patient User, through the SERVQUAL, while the second one was composed of 12 questions and validated by a judgment of experts and It was concluded that in the Huallcor- health post of the Microred San Nicolás-Huaraz; Out of a total of 107 users, 13.1% of them say that the service is excellent, but 72.9% of the patients say that the service is regular and poor quality.

Key words: Quality, Satisfaction, Servqual.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

En las instituciones de servicios de salud antiguamente no se tomaba en cuenta la calidad de servicio, sólo se trataba de atender a los pacientes , “sin tomar en cuenta si se daba o no una buena atención y si se cubría la demanda insatisfecha”.

Es frecuente en esta época que los trabajadores asistenciales inviertan el tiempo de atención en producir información escrita HIS (Health Information System) y fichas del SIS; motivo por el cual se pierde tiempo en el proceso de atención.

Aunque la calidad en todos los casos, es una característica muy marcada y una atribución evidente a la transmisión de las organizaciones de asistencia social, esto no se garantiza en gran medida. Desde la perspectiva de un valor y capacidad significativos, debe investigarse sobre las estrategias y los consecuentes impactos del trabajo sobre las administraciones humanas esenciales, para terminar metodológicamente y efectivamente.

La calidad en salud; está en crecimiento , ya que hoy se da a conocer la importancia a través de los sistemas de salud de todo el mundo , implementando diversas formas de control de calidad en salud , es necesario empezar a conocer y entender que es la calidad. Este proceso nace y desarrolla en forma conjunta con el desarrollo industrial y tecnológico, pero tenemos que tener presente que este desarrollo ha sido en forma lenta y paulatina. Es por esta razón que urge entender este tema, teniendo en cuenta los conceptos básicos de lo que es la calidad total, su evolución y su historia.

En el presente, la salud juega uno de los roles más importantes en relación a la calidad de vida ; en Perú esta circunstancia ha sido influenciada por la globalización , lo que ha permitido el avance , y desarrollo en cuestiones lógicas sin embargo aún no ha abordado la escasa disponibilidad de territorios minimizados. Este nuevo mundo. Un grupo de medicamentos que brinda seguro social esencial, por ejemplo, el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía, está indispensablemente a cargo de la aversión y el cuidado en un período inicial.

1.1. Realidad problemática

El Ministerio de Sanidad- España (2013), refiere que existe una problemática de los pacientes acerca de la calidad percibida en salud , por la elevada demanda de pacientes , ya que el hospital acoge a personas provenientes de cinco distritos de Valencia, pacientes que deben hacer colas desde muy temprano para poder ser atendidas, muchas de las cuales se frustran y deben regresar a sus casas debido a que no lograron sus citas médicas; se sabe y se reconoce que la atención temprana en España es motivo de preocupación para las familias, profesionales e instituciones políticas en este momento. Es también el momento de decidir sobre la calidad para la atención de todos los estamentos relacionados con la salud comunitaria (p.1).

En Colombia, según Borré y Vega (2014), discutir de calidad y satisfacción , es aún complejo ya que el paciente no se siente bien con la atención percibida, y los temores que se presentan al abuso por parte del personal médico; la calidad se ha caracterizado como aquellos atributos que reaccionan a las necesidades del cliente paciente y la no aparición de insuficiencias; en el que se necesitan numerosos focos de bienestar. El cumplimiento del paciente en silencio es un marcador inconfundible para evaluar las mediaciones de las administraciones de bienestar; como nos proporciona datos sobre la calidad de la sierra en varios ángulos, por ejemplo, estructura, procedimientos y resultados; 78% de los pacientes demostraron cantidades anormales de naturaleza de la sierra del cuidado de oficio de enfermera; 17% niveles despreciables de calidad de la percibida.

Por otra parte, Santana, Camargo, y Minamisaya (2014), “en Cuba con respecto a la calidad del cuidado prestado por el equipo de enfermería según la perspectiva del paciente , se concluyó que hay un déficit de la calidad en los cuidados de enfermería prestados en los hospitales, y también un alto nivel de insatisfacción de los pacientes con los cuidados recibidos. Sin embargo, se identificó una relación moderada entre calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente, se mostró correlación significativa ($p < 0,05$) a moderada ($r < 0,05$), destacándose las necesidades emocionales, por su relación con todos los dominios de la satisfacción.

En el ámbito internacional el Sistema de Salud de México (2015), presenta un proceso permanente que se enfoca, en dar respuesta a las necesidades de los pacientes en cuanto a su reforma de salud. La realidad de hoy, nos ofrece para el 2017 grande desafío para cumplir con el compromiso, de definir el derecho de la salud mexicana. En el caso de atención de los pacientes, admitidos por condiciones agudas como ataques cardíacos infarto agudo de miocardio (IAM) o accidente cerebrovascular (ACV), existen comparaciones internacionales del estado de salud como los factores de riesgo, gasto sanitario, acceso y calidad para la atención de la salud; en la actualidad se emitió una publicación que incluye un conjunto de indicadores que resumen el desempeño comparativo, de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en estas diferentes dimensiones del estado de salud poblacional y el desempeño del sistema de salud.

Ahumada (2015), nos dice en Argentina el presupuesto nacional en salud incluye un elevado porcentaje relacionado en gastos en salud; sin embargo, los argentinos perciben que nada ha cambiado y que la situación en realidad ha empeorado; los centros de salud operan de forma independiente de cada provincia; muestran graves problemas, que lo padece casi cerca de 14 millones, los argentinos que no cuentan con ningún tipo de seguro o plan de salud y no tienen otra alternativa que acudir a los elevadísimos costos del servicio privado. En este sentido, un 46% de la población tiene seguro social; el 16%, algún tipo de copago; un 2% cobertura por un programa o plan estatal de salud, y un 36% no cuenta con nada de eso (p.54).

Por otra parte a nivel nacional en el Perú, Orellana (2014), establece que en Perú es un problema conseguir una cita médica en cualquier establecimiento de salud; esta es otorgada después de muchos días de espera; mientras tanto el paciente muere de dolor y tiene que atenderse en forma privada produciendo elevados gastos de bolsillo y recibe muchas veces una atención no especializada, y fallecer por falta de atención oportuna; se piensa que la solución es el subir el sueldo a los médicos y aumentar la oferta del sistema de salud para las personas de clase baja (p.56).

Por su parte Sihuin, Gómez, & Ibáñez, (2015) refieren que en Perú, si el sistema de salud pública fuese un paciente, seguro recibiría un diagnóstico negativo, los largos tiempos de espera para conseguir una cita o para programar una cirugía, el frecuente maltrato a los usuarios y la falta de equipamiento de medicamentos hace que los hospitales, del Ministerio de Salud (MINSA) y del Seguro Social (Essalud) sean mal vistos, debe de intervenir MINSA y evaluar minuciosamente como se está manejando la atención en el sector de salud para el bienestar de los pacientes, el sistema de salud en el Perú le cuesta muchos adaptarse a las exigencias del mundo moderno que lo ha llevado a insertarse en una senda de modernización y que influye una reforma en todo el sistema, estableciendo como objetivo la satisfacción de las necesidades del paciente, encontramos 25,0% de satisfacción. Estuvieron asociados a la baja satisfacción en los usuarios el tener nivel de estudios secundaria (ORA: 0,05; IC 95%: 0,01-0,64) y haber sido hospitalizado en el servicio de cirugía (ORA 0,14; IC 95%: 0,04-0,53).

García (2016), señala que el servicio de salud que se brinda en hospitales públicos es muy complejo, debido a los diversos procesos y procedimientos que se manejan; es primordial en estos centros es conocer la calidad del servicio que han recibido los usuarios y los cambios continuos en la demografía, las preferencias y los estilos de vida, estas evaluaciones de calidad se han convertido en esencial para los responsables de la gestión de hospitales, porque permite entender las brechas del servicio entre las expectativas y percepciones de los usuarios, siendo importante para introducir estrategias de mejora ya que los pacientes se sienten insatisfechos, con los servicios ya que el personal de salud tiene poca tolerancia y mala actitud; el 49 % de los usuarios pacientes manifiestan sentirse inconformes con el trato del personal del personal de salud mientras el 51% estuvo conforme con la atención recibida.

El MINSA (2016), resalta que la mala calidad de atención se debe a un conjunto de disconformidades que se presentan en todos los servicios que ofrecen los establecimientos, comenzando desde el área de admisión, consulta externa, hospitalización, área diagnóstica y emergencia. Por ejemplo, algunos de estos cuentan sólo con un baño que debe ser ocupado por hombres y por mujeres; no hay dispensadores de papel higiénico, ni jabones líquidos desinfectantes; las

camillas y las sillas de ruedas, están en desuso o falta de mantenimiento; los servicios no cuentan con flujograma de atención y no se registran las ocurrencias médicas. Asimismo, otro problema que se encuentran en todos los hospitales es la violación a la intimidad del paciente, pues los médicos casi siempre están acompañados de practicantes quienes los auscultan generándoles mucho malestar (p.6).

Diario Gestión (2016), manifiesta que la mejora en la calidad de las prestaciones de los servicios de salud del país es una exigencia constante de la población y también una de las prioridades de la Superintendencia Nacional de Salud, sin embargo, el tiempo de espera promedio desde que un paciente llega a un establecimiento de salud, público o privado, hasta que es atendido en un consultorio médico aumentó en el 2015 a 104 minutos, otro de los problemas más comunes es conseguir una cita para atención médica no siempre es una tarea sencilla. Así, los usuarios que no obtuvieron cita para el día en que la solicitaron, en promedio, esperan 18 días para obtenerla, a diferencia del estudio del 2014, que fue 17 días; el 78% de los pacientes usuarios están inconformes por el tiempo de espera mientras que el 12% afirma lo contrario.

Aguirre (2017), manifiesta que el problema básico de la salud se encuentra fundamentalmente en la prestación del servicio y adicionalmente se adjunta la falta de recursos físicos, desorganización de los servicios, ausencia de capacidad administrativa, y falta de capacitación del personal, lo que impide que el paciente tenga una buena calidad de atención en los centros asistenciales. Muchos de ellos se encuentran inconformes con el servicio ofrecido por el personal médico el cual ya no desean volver más (p.4).

A nivel institucional, según Chancahuana (2017), manifiesta que los problemas de salud en las personas es un asunto que debe tomarse en cuenta desde la promoción y la prevención de las patologías más prevalentes; más aún si se considera el bajo acceso a los servicios de salud (seguridad social y SIS), que carecen de profesionales especializados y los altos costo de los tratamientos, junto con las irreparables pérdidas ocasionadas por enfermedad que son prevenibles. Así mismo la calidad de atención en nuestro establecimiento no es tal vez lo que el

paciente espera a pesar de que existen esfuerzos para conseguir una atención de calidad, ya que a los profesionales de la salud se les exige productos y servicios de mayor productividad y con insuficiente capacidad operativa en medicamentos, insumos y materiales al cien por ciento, lo cual el paciente en general en el puesto de salud de Huallcor se van no muy satisfechos.

En el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor, el profesional encargado de la administración en la micro red; manifiesta que los principales problemas de salud que existen en el medio no son tomados en cuenta desde el punto de vista de la promoción y la prevención de las principales enfermedades prevalentes pues Existen un conjunto de carencias relacionadas con la infraestructura y el equipamiento biomédico; la confiabilidad en la atención de los profesionales de la salud, la seguridad del paciente en el interior de los establecimientos, la empatía del personal con los pacientes y finalmente la capacidad de respuesta que deben tener los servidores frente a los diversos problemas de salud que presentan los usuarios. Asimismo, la calidad de atención en el establecimiento no es la mejor debido a que es un puesto de nivel 1.1, en una zona regularmente alejada de la capital del departamento y con una carencia integral de profesionales y técnicos sanitarios. Existen demasiadas carencias para la atención de los pacientes del seguro público integral Asimismo dificultades en el expendio de medicamentos y materiales médicos y por cierta inexistencia de servicios diagnósticos complementarios.

1.2. Trabajos previos

A Nivel Internacional, según Santana et al (2014), en su tesis titulada Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza ; se evaluaron 275 pacientes hospitalizados ; en donde se les aplico tres instrumentos de la evaluación de la calidad y los resultados fueron que los cuidados de enfermería más seguros son el confort físico”, nutrición e higiene de los pacientes; los cuales mostraron actitudes de confianza y confiabilidad en los prestadores. Tales resultados indica la necesidad que el establecimiento evalúe de manera permanente la calidad y realice mediciones acerca de las expectativas de sus pacientes (p.1).

Quintero (2016), en su tesis titulada Estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del hospital provincial General de Latacunga ; en cual el objetivo analizar la satisfacción ofertada por del personal médico y la satisfacción del instituto ; el diseño de investigación fue observacional de tipo epidemiológico analítico transversal; los resultados obtenidos fueron que el 56% de usuarios se sienten insatisfechos o poco satisfechos con la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital, mientras que el 44% manifiestan lo contrario, se llegó a la conclusión la satisfacción global percibida por el usuario externo, se encuentra en niveles altos, hay puntos críticos a los que se debe prestar atención para realizar una mejor gestión hospitalaria. Este estudio ayudará a contar con datos específicos sobre la satisfacción de los usuarios externos, para mejorar la atención y realizarla con calidad.

Jara (2016), en su investigación menciona que el bienestar del paciente no sólo consiste en satisfacer las necesidades humanas fundamentales de subsistencia; sino que también tener la capacidad de mejorar el cumplimiento de diferentes necesidades, la metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo ; los resultados obtenidos fueron de acuerdo a las encuestas aplicadas el 65% de los pacientes respondieron el ítem SIEMPRE, dando a conocer un alto nivel de satisfacción con la atención que brinda el personal de enfermería a comparación con el ítem NUNCA que es el 8% de las respuestas, se llegó a la conclusión, que existe un elevado nivel de satisfacción de las usuarias con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería, la salud no solo está en satisfacer las necesidades humanas básicas de subsistencia y protección .

Gástelo y Rodríguez (2016), en su tesis titulada Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias; nos dice que dentro de los parámetros de la calidad que miden resultados, y al cual se le otorga cada vez mayor importancia, se incorpora la satisfacción del paciente con el cuidado recibido , mediante la prestación de un servicio de mayor calidad. La metodología utilizada fue cuantitativa- descriptiva, los resultados obtenidos fueron que el personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44 % de la muestra, el sexo femenino prevaleció en los encuestados 66 %; un 49 % opinó que fue atendido en

los primeros treinta minutos de su llegada al servicio, el 75 % expresó haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria.

Bravo (2016), en la investigación titulada Percepción de la calidad de atención de enfermería del centro de Salud N°2 de Esmeraldas- Ecuador ; en el cual el objetivo fue medir la percepción de la calidad de atención del personal de enfermería; el tipo de investigación fue correlacional no experimental de corte transversal; los resultados obtenidos fueron que la percepción de la calidad de atención de enfermería en un 70% siempre es favorable para los usuarios; se llegó a la conclusión que la percepción de la mayoría de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería según las dimensiones siempre es favorable en un 70,08%, porque la enfermera saluda al ingresar a su ambiente.

A Nivel Nacional

Tutaya (2015), refiere que en la pesquisa se evidencio que los pacientes del hospital perciben que la calidad de servicio es deficiente; el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina; el tipo de investigación es cuantitativo descriptivo; los resultados obtenidos fueron que el 73,3% de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina presentan un nivel de satisfacción alta y mientras que el 26,7% nivel de satisfacción baja.

Cabrera (2016), indica que la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común porque permite , mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información necesaria; en la pesquisa el cual objetivo determinar el nivel satisfacción global del usuario externo atendido en el tópico, el tipo de investigación es descriptivo – correlacional de corte transversal , se concluyó que la edad normal del usuario externo atendido en el tópico de medicina del servicio de emergencia es de 41 y 75 años.

Leonidas (2016), afirma que la calidad en la prestación del bienestar social es sin duda una preocupación central en la organización, no sólo por el deseo de

mejorar la calidad del personal institucional, el objetivo de la pesquisa fue de mejorar continuamente la calidad de los servicios, recursos y tecnología del Sector Salud mediante el desarrollo de una cultura de calidad, sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios externos e internos, en el cual el tipo de investigación a utilizar fue descriptivo correlación de corte transversal, el resultado más resaltante fue que el usuario de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 37%; se dedujo que el usuario externo en consulta externa del hospital se encuentra, en su mayoría insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital.

Sánchez (2016), refiere que la calidad es otra prueba para los pioneros en el área de salud, es decir la creación de un sistema que siempre mejora las administraciones de bienestar, lograr el pleno cumplimiento de los pacientes, para mejorar el nivel de capacidad de expertos de la división de bienestar, en el cual el objetivo fue determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia; en el cual el tipo de investigación es descriptiva y cuantitativa. Se llegó a la conclusión, que la calidad de atención que reciben los pacientes en el servicio de emergencia de los distintos hospitales de cada sector, es motivo de preocupación e investigación constante, en nuestro país, los hospitales del sector público enfrentan realidades muy cuestionables.

Bustamante (2016), dice que el cumplimiento del paciente es sin duda un componente persuasivo en la valoración de la calidad de un servicio sanitario, y esto es más difícil de lograr en un beneficio de crisis en un servicio de emergencia en hospital público, en el cual el objetivo fue determinar el nivel satisfacción global de los usuarios atendidos en el tópico; el tipo de metodología utilizada fue descriptivo y transversal; los resultados obtenidos fueron que el 92,2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

Pérez (2013); la calidad de la atención en salud es el grado en que el personal médico y enfermero brinda a los usuarios pacientes en diversas áreas de

atención, el personal utiliza técnicas para lograr cambios con respecto a la atención del paciente .

Sin embargo, como las consecuencias de la atención se declaran que en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer , lo que se juzgan son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención en el presente ; define como un instrumento eficaz de gestión empresarial , es un instrumento clave que permite ofrecer mejoras a los clientes con respecto a la oferta hecha por los contendientes y lograr la visión de contrastes en la oferta mundial de la asociación (Pérez, 2013).

Pérez (2013), las normas ISO 9000 se han convertido en el fenómeno de la de la institucionalización en los marcos de calidad , más de 90 países de todas las regiones del mundo las han adoptado y rigen cada vez en mayor medida, las relaciones contractuales cliente-proveedor para la compraventa , tanto de bienes como de servicios , incluso para las firmas cuyos productos no están regulados, las normas ISO se están convirtiendo en un requisito mercantil de facto para que puedan realizar negocios con empresas de la Comunidad Europea.

Si los proveedores compiten por la obtención de un contrato o un pedido, el que haya registrado sus sistemas de calidad bajo las normas ISO 9000 tendrá una ventaja clara (Pérez, 2013).

El concepto de calidad tiene dos significados concordantes; el primero se refiere al comportamiento del servicio, que define la satisfacción de los clientes que lo convierte en un servicio demandado; el segundo aspecto se refiere a la ausencia de deficiencias que evalúa la insatisfacción de los clientes (Álvarez, 2007).

Hoffman (2005), el aspecto competitivo de la calidad sigue representando el elemento sostenible en la organización de un servicio; los clientes creen en la necesidad de mejorar; pero, los gerentes valoran costo beneficio de dicho cambio; sin embargo, la exigencia de la calidad siempre será mandataria frente a un proceso que agrega valor.

Hoffman (2005), algunos teóricos piensan que es un tema de disciplina de parte de los colaboradores; pero en realidad, cada persona lo interpreta de manera diferente, en función a sus intereses y valores personales.

Juran (1990), es un principio determinante y universal que la calidad la define el cliente, es la percepción que este tiene sobre el valor y beneficios que le produce, y actualmente sobre lo que espera encontrar y más aún, manifiesta que la calidad es ante todo satisfacción del usuario, esta satisfacción está vinculada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio, expectativas que se activan de acuerdo con las necesidades, reafirma que la “calidad total es el principio rector en la valoración de un servicio considerado como excelente; consiste en aplicar diversas técnicas de inspección, calidad de atención, calidad de procesos, calidad de control, etc.

Juran (1990), la consecuencia normal de este proceso se denomina el aseguramiento de la calidad; fase en la cual el producto o servicio se convierte en diferente .

Pérez (2013), los componentes de la gestión de Calidad; es un procedimiento mediante el cual la asociación caracteriza sus objetivos a medio y largo plazo, reconoce objetivos cuantitativos y objetivos, crea técnicas para lograr esos destinos y encuentra activos para hacer esos sistemas; ejecución: implica activar a los dos representantes y supervisores para hacer las metodologías oficialmente figuradas.

Pérez (2013), con frecuencia se considera que la ejecución estratégica es el el paso más problemático durante el tiempo que se gasta vital debido a la forma en que requiere de tren individual, rendimiento y compromiso; esto gira alrededor de la capacidad administrativa para persuadir a los representantes ya que la inspiración es más una artesanía que una ciencia.

Juran (1990), muestra que los atributos más imperativos que deben tener beneficio del cliente son el trabajo debe ser de negocios con un alma competente de la administración, sin vacilación y simpatía; el trabajador debe estar abierto, no evitar al cliente que lo necesita. Es importante esforzarse por ajustar la estación de servicio no a su propio tiempo particular, sino más bien al tiempo que el cliente organiza, es decir, para tener velocidad; es muy prescrito para centrarse en lo que el cliente pide, si hay algo manchado. El cliente agradecerá a cualquier persona que tenga que ser agradable con él. La organización debe detallar metodologías

que le permitan alcanzar sus metas, beneficiarse y separarse de los contendientes.

La organización debe hacer frente a los deseos de sus pacientes, disminuyendo tanto como podría razonablemente esperarse el contraste entre la verdad de la administración y los deseos del cliente (Hoffman, 2005).

La Norma Internacional ISO: 9000-2000 plantea algunos conceptos relacionados con el aseguramiento de la calidad para los procesos de medición, sin embargo, estos están dirigidos en una gran proporción a la medición, no obstante los criterios de medición, proceso y equipo de medición son aplicables al objeto de investigación.

Hoffman (2005), forman una escala para calificar a las empresas de servicios de acuerdo a cinco dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía, y es a partir de esa investigación que se propusieron un modelo de calidad en el servicio. La dimensión de los elementos tangibles: Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente. Es importante identificar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, esta es más difícil de definir en comparación a la calidad en los productos.

Hoffman (2005), la calidad de servicio siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y el cliente.

Juran (1990), la “mejora continua”; en donde se hace sostenible en el tiempo dicho proceso de gestión de calidad; esta refrendada por procesos de carácter técnico y administrativo monitoreados por un personal acreditado como expertos en calidad; el aporte está centrado en diseñar un producto o servicio que se encuentre en permanente innovación y vigencia; que sea satisfactorio para el cliente externo y también para el interno, el servicio al cliente es el aspecto más importante en la relación servidor – cliente; es un aspecto determinante que las empresas actualmente valoran y que resulta un importante foco de atracción de nuevos clientes; el perfeccionamiento del sistema consolida a la atención al cliente como una verdadera especialidad en los negocios.

Rojas y Bernaola (2015), la calidad en los servicios es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el usuario y generalmente es intangible.

Rojas y Bernaola (2015), puede implicar; una acción realizada sobre un producto tangible; una actividad realizada sobre un producto intangible; entrega de productos intangibles y creación de una ambientación para el cliente que planear y controlar la calidad del servicio es más difícil y más fácil, al mismo tiempo, que planear y controlar la calidad del producto. Es más difícil porque la medición resulta engañosa y la producción se realiza con costumbre en plan individual. Igual que la calidad del producto, la calidad del servicio debe estar al nivel con las expectativas, pero esto puede ser peligroso si se promete demasiado en cuestión de servicio.

MINSA (2013), define que los competidores son cada vez agresivos y están dispuestos a entregar mayor valor por el solo hecho de retener a los clientes.

MINSA (2013), estos luchan en el mercado por criterios de precio y calidad, por lo que inminente proponer un sistema de diferenciación que los haga diferente al competidor; los clientes son individuos exigentes, no fieles a la marca, regateadores de precios y seguidores de la novedad, por lo tanto si se le ofrece lo que necesita posiblemente nos recomiende con otros clientes potenciales, esto les permitirá a los usuarios pacientes tener una perspectiva positiva acerca de la atención en el hospital.

Pérez (2013), independientemente de la posibilidad de que una organización no tenga negocios en Europa y no planea tenerlos, no es un pensamiento inteligente pasar por alto este desarrollo acelerado hacia la recepción de referencias universales.

Pérez (2013), este desarrollo se extiende a diferentes localidades del mundo y ha sido además presentado en numerosas asociaciones de personas en general y áreas privadas. Los estándares de administración de valor son el centro del cliente, la iniciativa, la inclusión del personal, el enfoque basado en procesos, la forma de abordar la administración, el cambio incesante, enfoque basado en hechos para la toma de decisión, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Según Ziethaml, Parasuraman y Berry (2010), las dimensiones de satisfacción son, confiabilidad es capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa .

Ziethaml, Parasuraman y Berry (2010), En un sentido más amplio, la calidad inquebrantable implica que el establecimiento satisface sus garantías sobre el transporte, el transporte de beneficios, el pensamiento crítico y la valoración ("transmitir lo que se garantiza"). La naturaleza de la confiabilidad, es la probabilidad de una operación decente de una cosa, es igualmente la credibilidad, la honestidad y la autenticidad en la administración en el servicio brindado. Se puede definir como la capacidad de que un producto realice su funcionamiento de la manera prevista.

Ziethaml, Parasuraman y Berry (2010), algo más, la fiabilidad también se puede caracterizar como la probabilidad de que un elemento se desempeñaría en la capacidad esperada sin episodio para un período de tiempo especificado.

Según Morales (2010), una parte de los atributos que deben ser tomados para cumplir con un correcto servicio de calidad.

Son las siguientes; debe cumplir sus objetivos; debe servir para un fin, debe ser conveniente para el uso; debe ser ventajoso para utilizar; debe explicar los requisitos y debe dar viene, entonces, otra vez, mantener que hay diferentes cualidades, que serán responsables por el personal que trabaja en las asociaciones, ya que son aptitudes vitales, en particular para las personas que están en contacto coordinado con los clientes , estos podrían ser lo que; convención es la autenticidad en el método de actuar, la capacidad de centrarse en los temas con la realidad y la respetabilidad; la actividad debe ser dinámica y dinámica, con tendencia a actuar en diversas circunstancias ya reaccionar rápidamente a los problemas (Morales, 2010).

Pérez (2013), la valoración de la calidad establece que los clientes son los protagonistas de la decisión en función a su satisfacción; la cual se garantiza en tres elementos básicos:

Calidad, tiempo y precio; otro elemento clave en esta valoración es la estrategia de personalización, la cual establece el contacto directo con un tipo de cliente que solicita ser atendido de acuerdo a su requerimiento personal los protagonistas de la calidad en la atención al cliente es una forma de visualizar el modelo triangular de la administración de Albrecht y Zemke; que piensan que es útil pensar en la organización y el cliente como puntos de vista firmemente

relacionados en una relación triangular, habló por técnica de beneficio, individuos y marcos

Rojas y Bernaola (2015), existen dos clases de servicios, sea la empresa de servicios o de bienes:

Los internos, en los que el cliente que los recibe pertenece a la propia organización, y los externos, que son aquellos que se prestan a clientes ajenos a la organización; los primeros pueden presentar, más o menos, características parecidas en ambos casos, sea cual sea el tipo de empresa y los segundos se suelen diferenciar sensiblemente; la investigación de calidad fue la estrategia predominante en medio de la Revolución Industrial junto con la presentación de la administración lógica (Taylor) a la luz del desglose de cada trabajo en ejercicios, lo que implica que cada empresa puede ser realizada por representantes sin capacidades increíbles (Rojas y Bernaola, 2015).

Ruiz, Escuder y Gijón (2009), los estándares para las cualidades de la calidad son difíciles de establecer; deben ser caracterizados subjetivamente y después comprobar si alcanzan niveles de cumplimiento; dada la ejecución y la conducta de los trabajadores y la rapidez de los intercambios administrativos, son los determinantes más efectivos de la calidad de la administración, los segmentos clave de la naturaleza del marco administrativo son los representantes y la innovación de la administración. , esto no implica, obviamente, que estos elementos no sean críticos en el montaje, que estos factores no sean importantes en la manufactura, sino que tienen un significado especial en los servicios.

Pérez (2013), las características de la dirección estratégica, la **incertidumbre** sobre el entorno, el comportamiento de los competidores y las preferencias de los clientes.

La **complejidad** derivada de las distintas formas de ver el entorno, la interrelación del entorno con la empresa, y por último los **conflictos organizativos** entre los que toman las decisiones y los que se ven afectados por ellas. En este contexto incierto, complejo y conflictivo, la dirección estratégica como parte de la

dirección empresarial, se ocupa de **formular e implantar la estrategia**. El Servqual es un instrumento de diagnóstico que descubre las fortalezas y las debilidades de la organización. Estas son tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía: juntas constituyen el esqueleto básico que sustenta la calidad de los servicios (Pérez, 2013).

Hoffman (2005), la escala Servqual consta con dos secciones: una de 22 puntos que registra las expectativas de los clientes de empresas excelentes en la industria de los servicios, y otra también de 22 puntos.

Mide las percepciones de los consumidores de una compañía concreta en esa industria de servicios (es decir, la empresa que está siendo evaluada). A continuación, se comparan los resultados de las dos secciones para obtener calificaciones de las brechas; de cada una de las cinco dimensiones. Cuando más grande sea la brecha; tanto más alejadas estarán las percepciones de las expectativas y tanto más baja será la evaluación de la calidad del servicio (Hoffman, 2005).

Pérez (2013), las Normas ISO 9000 son un conjunto de cinco normas de alcance mundial, donde se especifican los requisitos necesarios para la administración de la calidad.

Esto es para garantizar que toda organización afirmada haya fundado un marco de calidad que les permita cumplir con las normas de calidad que allí se distribuyen. Los calibradores ISO no son exclusivos porque se aplican a todas las capacidades ya todos los negocios, desde la gestión de una cuenta hasta la fabricación de productos químicos. Una cosa a considerar es que las directrices de la ISO 9000 no son artículos específicos, no son obligatorios, no son programas aquí y ahora, no son el propósito final del cambio consistente (Pérez, 2013).

Hoffman (2005), en cambio, cuanto menor sea la brecha, tanto más alejadas estarán las percepciones de las expectativas y tanto más baja será la evaluación estarán las percepciones de las expectativas y tanto la brecha, tanto mayor será la evaluación de la calidad del servicio.

Hoffman (2005), Las expectativas de los clientes se miden con una escala de siete puntos, con anclas llamadas "en absoluto esencial". Asimismo, las percepciones de los clientes se miden con otra escala de siete puntos, con medidas llamadas "decididamente de acuerdo" y "debidamente en desacuerdo". Por consiguiente, el

Servqual es una escala de 44 puntos que mide las expectativas y las percepciones de los clientes de los clientes con relación a cinco dimensiones.

Zas, Grau y Hernández (2005), define la satisfacción como una respuesta emocional de los clientes de servicios medicinales, en perspectivas excepcionales identificadas con la mente y demostrar que el cumplimiento es un indicador fiable para evaluar la naturaleza del cuidado.

Pérez (2013), así como en la formulación de estrategias este paso contiene tres ejercicios esenciales, el establecimiento de objetivos, enfoques y designación de activos; dirección; es el procedimiento de curso clave requiere la organización, un procedimiento constante de liderazgo básico, elegir con antelación qué hacer, cómo hacerlo cuándo hacerlo y quién lo va a hacer.

Pérez (2013), esta toma de decisiones estratégicas es la capacidad y la obligación de los jefes en todos los niveles de la asociación, sin embargo el último deber recae en la alta administración. Es esto lo que construirá la visión, la misión y la teoría de la organización.

Hoffman (2005), la investigación se basa en un cuestionario que distingue dos partes, la primera dedicada a las expectativas, donde se preguntan 22 afirmaciones que tratan de distinguir los deseos generales de los clientes sobre una administración específica y la segunda dedicada a las observaciones, 22 articulaciones pasadas donde la principal distinción es que no aluden a una administración particular aún a lo que obtienen de una organización particular que tiene un lugar con dicho beneficio, manifiesta que el modelo SERVQUAL destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio y suponen que el cliente le es más difícil evaluar la calidad del servicio que la calidad de los productos.

Hoffman (2005), la percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del cliente con el desempeño actual del servicio .

Según Massip, Ortiz, Llanta (2008); manifiesta que la satisfacción del usuario, es una idea multidimensional que evalúa exclusivamente los puntos de vista identificados con el cuidado de su bienestar, se ha caracterizado como el grado en que el seguro social y el estado de bienestar subsiguiente cumplen los deseos del cliente

Hoffman (2005), la dimensión de la confiabilidad: La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez, la dimensión de la capacidad de respuesta: Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido, la dimensión de la empatía: Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente, la dimensión de las garantías.

Hoffman (2005), se refiere a la competencia de la empresa; la cortesía con que trata a sus clientes y a la seguridad de sus operaciones.

Massip, Ortiz y Llanta (2008), manifiesta que la satisfacción es definible mientras resulta de la actitud de evaluaciones positivas de dimensiones distintas de la atención de salud. El creador confía en que hay satisfacción del cliente cuando se hace una valoración positiva de las diversas intercesiones o encuentros que se producen debido a los servicios médicos, no alude a los componentes que afectan a este mismo cumplimiento.

Zas, Grau y Hernández (2005), es un objetivo que los pacientes que acuden a las instituciones del sector salud deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en la metodología que se requiere tener la capacidad de descartarlos con consideración, amabilidad y oportunidad, para incluir con un aire precioso términos de iluminación, temperatura, ventilación, supremacía, comodidad, utilidad, solicitud y limpieza; con datos adecuados con respecto a la fuerza laboral reguladora, especialista y hospitalario; con los activos esenciales para satisfacer las necesidades de consideración en cuanto a artes, suficientes instrumentos compradores, suficientes, funcionando correctamente y en buen estado de conservación.

Petracci (1998), sostiene que el cumplimiento es un comportamiento que incluye tanto una parte apasionada como académica y como una respuesta, contando las diferentes mediciones de los servicios humanos - estructura, proceso y resultados.

Petracci (1998), debe asimismo tener suficiente bienestar y fuerza de trabajo reguladora en cantidad y límite especializado y especializado, para el tipo y nivel de atención que se concede. Con una coordinación ideal del procedimiento de atención,

con respecto a la valoración restaurativa, aseguramiento de un programa de estudio y medicamentos confiables con el tema médico al que se refiere, acceso oportuno a encontrar y adivinar y además tratamiento a suficiente vindicación, liberación conveniente y no aparición a la mayoría extremas complejidades concebibles por el cuidado.

Washington (2006), afirma que a pesar de que es concebible que no hay un marco de bienestar que cumpla con lo perfecto, es concebible distinguir las insuficiencias o negligencias que ofrecen el ascenso a las insuficiencias en la mente, lo que servirá para descubrir opciones para su rectificación y evitación, el cumplimiento del cliente (SU) es uno de los puntos de vista de que en lo que respecta a la evaluación de las administraciones de bienestar y la naturaleza de la atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud.

Washington (2006), a pesar de que existe un argumento civil extremo sobre sus sistemas de origen y estimación, la significación de la visión de los clientes sobre las administraciones como un componente clave en el cambio de asociación y ordenación de las administraciones de bienestar.

Zas, Grau y Hernández (2005), caracterizan el cumplimiento como respuesta del cliente a las partes del cuidado, subrayando los componentes subjetivos conectados a su experiencia que mide la evaluación intelectual y la respuesta apasionada del cliente a la estructura, proceso y / o resultados de cuidado.

Washington (2006), la satisfacción del usuario es apreciada como relevante al menos en los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios.

Washington (2006), también se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual, los niveles de satisfacción son la insatisfacción se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente; satisfacción, se produce cuando el desempeño percibido

del producto coincide con las expectativas del paciente; complacencia se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente; dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución.

Ziethaml, Parasuraman y Berry (2010), la validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley, habitualmente legitimidad, se había mostrado como la naturaleza del instrumento para calibrar los atributos o cualidades que están planificando cuantificar, a través de la aprobación es decidir si la encuesta realmente mide lo que se hizo. Últimamente, la idea de legitimidad ha cambiado de manera impresionante. Muy rara vez se oye hablar de la validez de un instrumento.

Ziethaml, Parasuraman y Berry (2010), es decir que la validez se ve como una valoración en contraposición a una normalidad en cuanto a lo adecuadas y adecuadas son las elucidaciones y las utilizaciones que se hacen de las consecuencias de la encuesta.

Pérez (2013), también puede ser aceptado como una responsabilidad compromiso organizacional al grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella.

Pérez (2013), los trabajadores enfocados en la asociación regularmente tienen grandes registros de participación, voluntariamente consienten a las estrategias de la asociación y muestran en bajar las tasas de rotación, cuando los pioneros pueden habilitar a sus representantes para construir asociaciones con los pacientes correctos: hacer una estima tan predecible, que necesitan volver por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía.

Ley N° 26842 – Ley General de Salud , Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud, Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29344 – Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, Decreto Supremo N° 023-2005-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional, Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA, que aprueba el

Plan Nacional Concertado de Salud, Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios pacientes del servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-de la Microrred San Nicolás- Huaraz 2017?

1.5. Justificación del estudio

Esta investigación es conveniente para que el servicio de obstetricia del Puesto de Salud de Huallcor conozca y pretenda conocer el nivel de satisfacción de cada uno de los pacientes que acuden a atenderse al servicio de obstetricia, para así poder tener en cuenta la calidad de atención de los pacientes ya que ellos no conocen sobre las atenciones y derechos como pacientes, y de esa manera mejorar por el bien de ellos siendo importante llegar a conocer los problemas que existen para tratar de solucionar en la medida que sea posible.

De tal manera la investigación se realizó para poder medir la satisfacción y calidad de atención del usuario que acude para una atención al servicio de obstetricia del puesto de salud de Huallcor.

Por lo tanto la calidad de atención y satisfacción del usuario debería de aplicarse en todos los pacientes que acuden para una atención de salud por ser el derecho de cada usuario de recibir una atención con calidad.

Por eso es importante identificar los problemas para así mejorar y brindar una buena atención al paciente y quede cumplida y satisfecha todas sus expectativas de esa manera regresara al establecimiento de salud.

Lo cual se tendrá en cuenta la opinión de los usuarios externos para la toma de mejores decisiones; empleando un sistema de medición Servqual aprobado por norma técnica del Ministerio de Salud.

El estudio tiene implicancia práctica porque sus resultados permiten concientizar al personal de salud acerca de la importancia de una buena atención de calidad y satisfacción al usuario; en bases a los resultados de la investigación.

El valor teórico del estudio aporta conocimiento sobre la correlación que existe entre el nivel de calidad y la satisfacción de los usuarios pacientes en este establecimiento; proporciona una información de gran utilidad, que ayuda a conocer de una manera integral la percepción de calidad y la conceptualización sobre la satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Huallcor.

El valor metodológico aporta una importante herramienta de aplicación en otros establecimientos de salud; en donde el instrumento Servqual pueda ser aplicado y obtener resultados diferenciales con respecto a otros establecimientos. La calidad de atención y satisfacción del usuario debería aplicarse en todos los pacientes porque constituye un aporte a todos los profesionales.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H1: Existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios pacientes en el servicio de obstetricia del puesto de salud de Huallcor – Huaraz.

Ho: No existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios pacientes en el servicio de obstetricia del puesto de salud de Huallcor – Huaraz.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios pacientes que son atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor de la Microrred San Nicolás-Huaraz -2017.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de la calidad de atención utilizando la escala Servqual en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz.

Identificar el nivel de satisfacción del usuario paciente del servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz.

Establecer relación significativa entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario paciente del servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz.

CAPÍTULO II

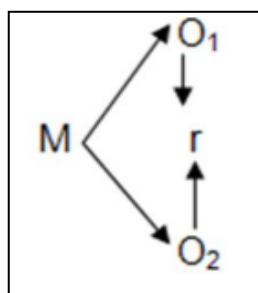
MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El trabajo de investigación fue enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y observacional, el estudio fue de corte transversal porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único, según el número de variables de interés descriptivo (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

Esquema:



Donde:

M: Muestra

O₁: Calidad de atención

O₂: Satisfacción del usuario paciente

r : Relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario paciente.

2.2. Variables, Operacionalización

Variabl e	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
V (1) Satisfacci ón del Usuario paciente	Es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos, siendo el paciente aquel sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud, sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento o a una intervención. (Rojas, 2004).	La satisfacción de los pacientes es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de salud pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados	Atención Médica	Tiempo de espera	1,4	Totalmente de acuerdo Acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en desacuerdo
				Tiempo en la consulta	2,3,5,6.	
			Atención administrativa	Nivel de eficiencia	7,8,9	
				Grado de conocimiento en gestión	10,11,12.	
V (2) Calidad de Atención	La calidad de la atención a la salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (Donabedian, 1966)	Sin embargo, como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juzgan son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención en el presente.	Fiabilidad	Nivel de confianza	1,2,3,4,5	Totalmente de acuerdo Acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Capacidad de respuesta	Eficiencia del prestador	6,7,8,9	
			Seguridad	Protocolos de seguridad	10,11,12,13	
			Empatía	Atención al usuario paciente Trato al paciente Desarrollo de los demás	14,15,16,17,18	
			Elementos tangibles	Nivel de infraestructura Equipos biomédicos	19,20,21,22	

2.3. Población y muestra

Población:

La población que se estudio estuvo conformada por 430 pacientes que ingresaron al servicio de obstetricias del micro red San Nicolás en el año 2016.

Cuadro 1

Distribución de pacientes del P.S Huallcor - Huaraz.

Año 2016	N° Pacientes
Enero	47
Febrero	42
Marzo	35
Abril	40
Mayo	30
Junio	32
Julio	40
Agosto	28
Setiembre	34
Octubre	47
Noviembre	37
Diciembre	18
Total	430

Fuente: His de la micro red San Nicolás

Tamaño muestral: El tamaño de la muestra se usó la fórmula para estudios con la población total de 430 habitantes de proporciones para una sola población con variable cualitativa. La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 N - 1 + Z^2 (p \times q)}$$

$$n = 107$$

Dónde:

N= es el total de la población =430

p= 0.50

q = 0.50

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error 0.05

$$n = 107$$

Reemplazando los datos obtenemos:

$n = 107$ Pacientes que se atendieron en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud de Huallcor.

Muestreo: La elección de la muestra se llevó a cabo por el método probabilístico, por todos los pacientes que acudieron a atenderse al servicio de obstetricia del Puesto de Salud de Huallcor.

Unidad de análisis: pacientes adolescentes y adultos que asistieron a atenderse al servicio de obstetricia del Puesto de Huallcor.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Todos los pacientes atendidos, que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión

Todos los pacientes que no acepten participar en el presente estudio

2.4. Técnica

Las técnicas fueron, la primera una encuesta que se aplicó a la muestra de la entrevista personalizada con aplicación de cuestionario , mientras que la segunda una entrevista .

2.4.1. Instrumento/s

Cuestionario SERVQUAL Calidad de Atención: Tomado de Sánchez y Raigoso (2015).

El cuestionario a utilizar consta de 22 ítems, “dirigido a los Pacientes que acuden al puesto de salud Huallcor del Distrito de Huaraz para evaluar el nivel de calidad de atención a los que acuden al puesto de salud Huallcor al servicio de Obstetricia; en el cual evalúa la calidad de atención consta de 22 ítems, distribuidos en 5 dimensiones; a 22 expectativas (servicio que esperan recibir) y 22 percepciones referentes al servicio recibido, la escala valorativa es de 1 a 7. El otro instrumento para medir la satisfacción fue una encuesta conformada por 12 preguntas, redactadas correctamente y de acuerdo a las dimensiones, en el cual fue validada por tres juicios de expertos.

2.4.2. Procedimiento de recolección de datos

Para la realización del presente trabajo de investigación se solicitó por escrito al jefe de micro red San Nicolás Huaraz, que autorice el permiso correspondiente para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos del presente trabajo. Luego se seleccionará la muestra de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, y se les aplicará el instrumento, con los datos obtenidos se procederá a su análisis respectivo.

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Para la validación se empleó la validación de contenido mediante el juicio de expertos en el tema. El juicio de experto se basó en la concordancia de las respuestas con los objetivos, dimensiones e indicadores planteados en el presente estudio, mediante una escala de valoración de ponderaciones cualitativas y cuantitativas de los ítems planteados de las variables a trabajar

Se utilizó el apoyo de expertos y personas especializadas en el tema, que trabajan en el puesto de Salud Huallcor de la Micro Red San Nicolás, quienes darán sus sugerencias respecto al presente instrumento si cumple con las características adecuadas para medir las variables en estudio.

El cuestionario ha sido aplicado a una prueba piloto haciendo uso del programa SPSS 22 alcanzando 0.817 en el alfa de crombach lo cual determina la confiabilidad del instrumento; mientras que la confiabilidad del segundo instrumento la confiabilidad fue 0.811.

2.5. Métodos de análisis de datos

El procesamiento de los datos que se obtuvieron de la investigación se utilizó el sistema estadístico del software SPSS versión 22 y los resultados fueron procesados en tablas y gráficos detallando las frecuencias y porcentajes; y para la contratación de la Hipótesis se utilizara la prueba estadística.

2.6. Aspectos éticos

Meo (2010), se les pidió a los pacientes que firmen un consentimiento informado, donde certifique que voluntariamente permiten que se lleve a cabo la toma de datos a través de la aplicación de la encuesta. Se debe respetar los valores, usos, hábitos, costumbres y creencias de la persona, familia y comunidad; siempre que estos no pongan en riesgo su salud, considerando los principios éticos de anonimato, confidencialidad, beneficencia, originalidad de la información

Principio del valor fundamental del anonimato y confiabilidad:

La confiabilidad es aquello que, por ser propio, puede reservarse para uno y decidir, al menos, sobre su acceso y utilización por los demás. Toda esta información tiene carácter íntimo, es decir, se refiere a lo más interior de nosotros, tiene que ver con la dignidad de las personas, y los valores y creencias de nuestra sociedad hacen que sea materia sensible y sólo se comparta con los más allegados o se haga pública de forma excepcional. Forman parte de lo privado, el nombre, el domicilio, la composición de la unidad familiar, y una larga lista de datos personales.

La confidencialidad es la característica de la información por la que su acceso o difusión están reservados o restringidos. Puede ser exigida por el titular o propietario de la misma. En general, la información de tipo epidemiológico se hace pública preservando el nombre o identidad de los sujetos concernidos, es decir de forma anónima. La información confidencial siempre debe utilizarse de forma anónima.

Principio de beneficencia:

Se trata del deber ético de buscar el bien para las personas participantes en una investigación, con el fin de lograr los máximos beneficios y reducir al mínimo los riesgos de los cuales deriven posibles daños o lesiones. Es decir, que los riesgos sean razonables frente a los beneficios previstos, que el diseño tenga validez científica y que los investigadores sean competentes integralmente para realizar el estudio y sean promotores del bienestar de las personas.

Principio de originalidad de la información:

La originalidad se manifiesta en una gran variedad de formas, tales como el uso de artículos de otro autor como de artículos propios, copia intencional o no intencional, parafrasear partes del artículo de otro sin citación o alegación de resultados de las investigaciones llevadas a cabo por otros analizados por el software turnitin.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de la calidad de atención utilizando la escala Servqual en el servicio de obstetricia del puesto de salud Hualcor- de la Microrred San Nicolás- Huaraz.

Nivel de calidad	f	%
Excelente	14	13.1
Buena	15	14.0
Regular	26	24.3
Mala	52	48.6
Total	107	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios externos del servicio de obstetricia del puesto de Salud Hualcor

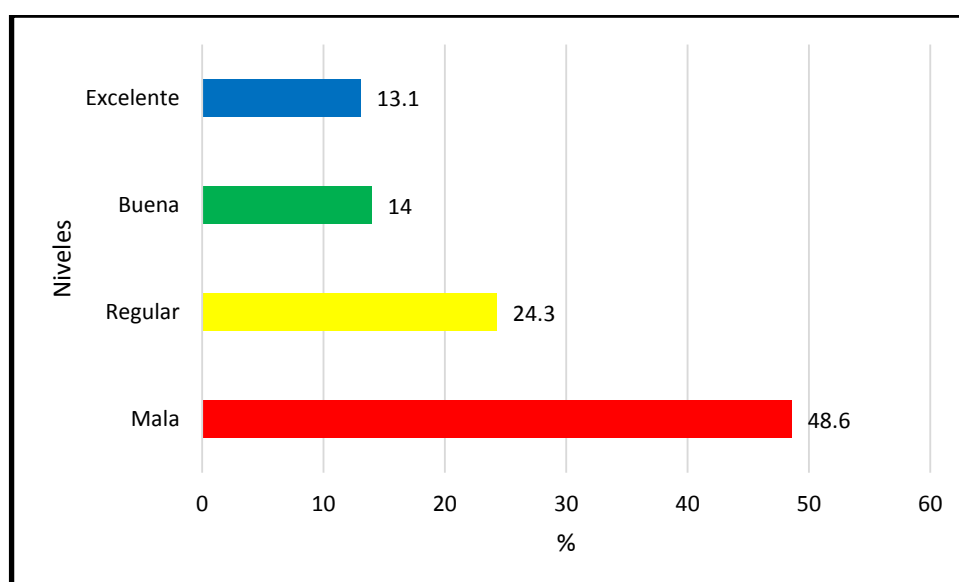


Figura 1: Nivel de la calidad de atención utilizando la escala Servqual en el servicio de obstetricia del puesto de salud Hualcor- de la Microrred San Nicolás- Huaraz

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios externos del servicio de obstetricia del puesto de Salud Hualcor

La calidad de atención en el servicio de obstetricia es mala, por casi la mitad de los encuestados un 48.6% y el 24.3% como regular, un 14% de los usuarios la califican como buena calidad de atención y sólo el 13.1% la consideran excelente. Por lo tanto, casi en la mayoría de los usuarios las expectativas no son superadas, por las percepciones. Y reciben una atención por debajo de la calidad esperada.

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario paciente en el servicio de obstetricia del puesto de salud de Hualcor-de la Microred San Nicolás-Huaraz

	f	%
Insatisfecho	27	25.2
Poco satisfecho	7	6.5
Parcialmente satisfecho	50	46.7
Satisfecho	12	11.2
Totalmente satisfecho	11	10.3
Total	107	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios pacientes en el servicio de obstetricia del puesto de salud Hualcor-de la Microred San Nicolás- Huaraz.

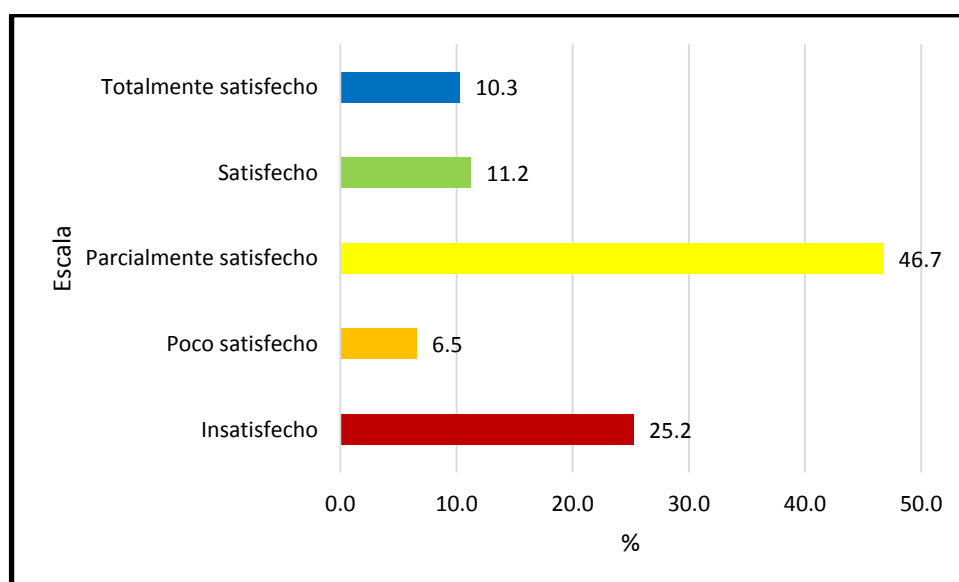


Figura 2: *Nivel de satisfacción del usuario paciente en el servicio de obstetricia del puesto de salud Hualcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz.*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios pacientes en el servicio de obstetricia del puesto de salud Hualcor-de la Microred San Nicolás- Huaraz.

En la tabla 2 y figura 2; el 46,7% de los usuarios del servicio de obstetricia del puesto de salud de Hualcor se encuentran parcialmente satisfechos con el servicio de obstetricia, el 25,2% se encuentra insatisfecho, el 6,5% un poco satisfecho, el 10,3% se encuentra totalmente satisfecho. Por lo tanto, los usuarios están medio satisfechos con los servicios de obstetricia.

Tabla 3

Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz.

		NIVEL DE SATISFACCIÓN										Total	
		Insatisfecho		Poco insatisfecho		Parcialmente Satisfecho		Satisfecho		Totalmente Insatisfecho			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
CALIDAD DE ATENCIÓN	Excelente	0	0.0%	0	0.0%	6	5.6%	1	.9%	7	6.5%	14	13.1%
	Bueno	0	0.0%	1	.9%	6	5.6%	6	5.6%	2	1.9%	15	14.0%
	Regular	3	2.8%	2	1.9%	21	19.6%	0	0.0%	0	0.0%	26	24.3%
	Mala	24	22.4%	4	3.7%	17	15.9%	5	4.7%	2	1.9%	52	48.6%
	Total	27	25.2%	7	6.5%	50	46.7%	12	11.2%	11	10.3%	107	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios pacientes en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz.

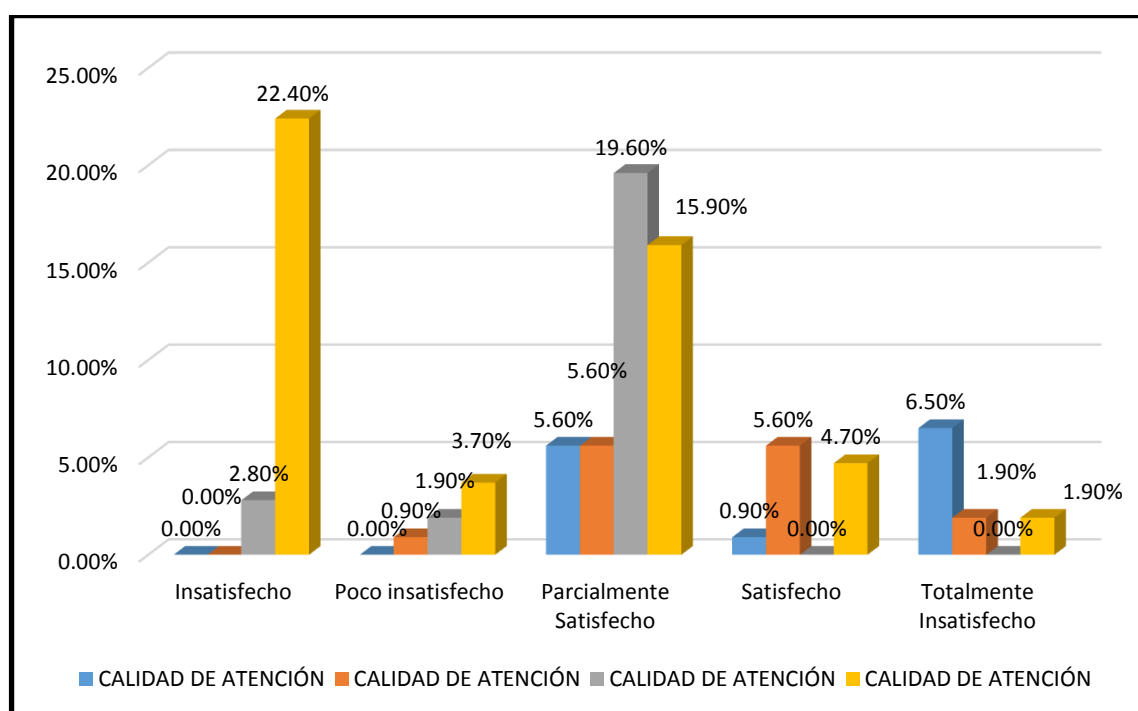


Figura 3: Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz.

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios pacientes en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz.

En la tabla 3 y figura 3; de los usuarios que indican que hay una mala calidad de atención en el servicio de obstetricia, el 22,4%, está totalmente insatisfecho, de

los usuarios que consideran una regular calidad de atención, el 19,6% se siente parcialmente satisfechos, de los usuarios que consideran una buena calidad de atención, el 5,6% está poco satisfecho y de los usuarios que consideran una excelente calidad de atención, el 6,5% está totalmente satisfecho con el servicio de obstetricia. Por lo tanto los usuarios que indican que la calidad de atención es mala, suelen tener una total insatisfacción con el servicio de obstetricia.

Contrastación de Hipótesis

a. Prueba de hipótesis

Prueba Chi cuadrado: Relación entre Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de obstetricia

$$\chi^2_o = 68,885$$

$$P\text{-valor} = 0,000$$

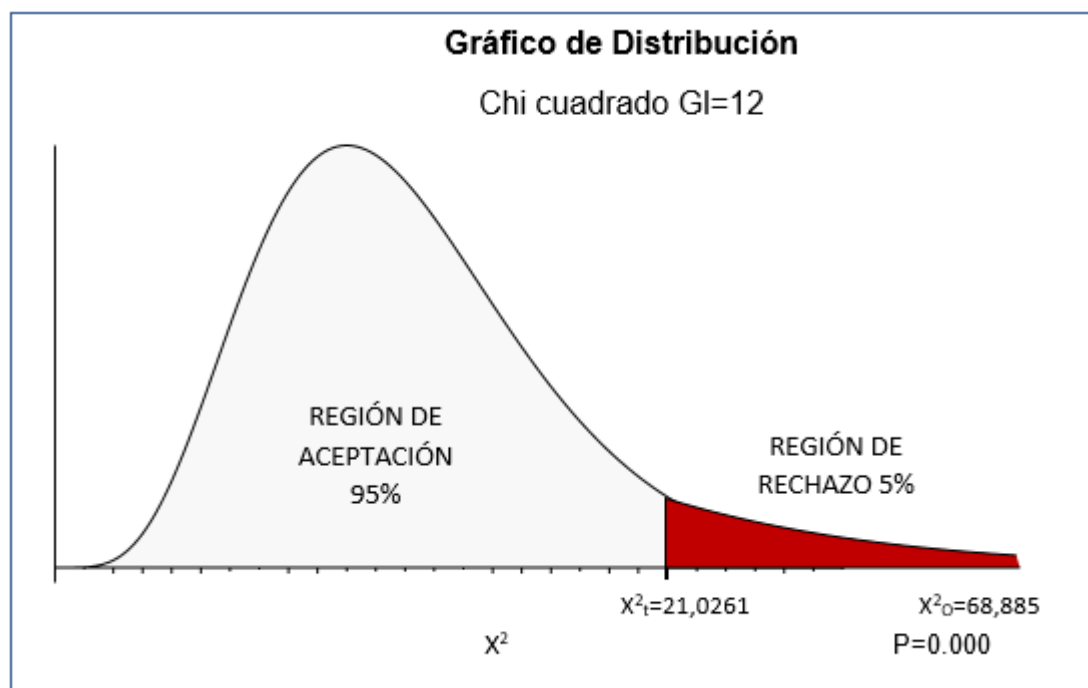


Figura 4

Relación entre Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de obstetricia

Planteamiento de hipótesis

H_a : Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz.

H_o : No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz.

Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de $X^2_t=21,0261$, encontramos que el valor observado $X^2_o=68,885$, cuya probabilidad de error es del 0,00%; por lo cual existe una relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de obstetricia

El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor 0,531, estableciendo que existe relación positiva directa moderada entre calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz.

Toma de decisión:

Existe relación directa significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Con respecto al primer objetivo específico: Identificar el nivel de la calidad de atención utilizando la escala Servqual en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor- de la Microrred San Nicolás- Huaraz; en el cual se reflejan con claridad los componentes de estos procesos; de tal manera, que la discusión se inicia con el análisis de la tabla 1; el 27,1% de las usuarias encuestadas afirma que la calidad de la atención es excelente y buena; sin embargo el 72,9% de ellas afirma que la atención es de calidad regular y mala; estos resultados contrastan con García (2016), en el cual se afirma que servicio de salud que se brinda en los hospitales públicos es muy complejo debido a los diversos procesos y procedimientos que se manejan . La fundamentación teórica la encontramos con Pérez (2013); en autor sostiene que la calidad de la atención a la salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.

Para ir finalizando con respecto al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de satisfacción del usuario paciente del servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor- de la Microrred San Nicolás- Huaraz; es importante destacar en la tabla 2; que un 31,7% de las pacientes encuestadas manifiestan su insatisfacción; mientras que solo el 46,7% refiere sentirse parcialmente satisfechos; y el 11,2% manifiestan sentirse satisfecho con el servicio; estos resultados coinciden con Ayala (2015); en el cual se compararon los estudios y se llegó a la conclusión que el grado de satisfacción según las dimensiones, correspondieron al grado de satisfacción, diferenciándose en sus intervalos de confianza y su desviación estándar. La fundamentación teórica contrasta con Zas, Grau y Hernández (2005), define la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención.

Finalmente con respecto al tercer objetivo específico se planteó: Determinar la relación que existe entre calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios pacientes que son atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud

Huallicor de la Microred San Nicolás-Huaraz -2017; en la tabla N°3, en la cual se evalúa la relación entre las variables; encontrándose una importante asociación ($p\text{-valor} < 0,005$) entre ellas; dentro de contexto de pacientes que se encuentran parcialmente satisfechos, el 19,6% de ellos perciben que la atención es regular; mientras que, el 15,9% de ellos califica la atención como mala. Estos estudios contrastan Santana, J Bauer, A, Minamisava R, Queiroz A & Gomes M (2014), las necesidades de los pacientes es una parte básica de la evaluación de la calidad de atención en el hospital, y contribuir de la conformación de sistema de monitoreo de gestión como el apoyo a sistema de información que sirva de soporte a la toma de decisiones a la gerencia de salud, para que el paciente pueda sentir el confort necesario, debe tener la confianza necesaria para contar que síntomas de salud está pasando. La fundamentación teórica la encontramos con Ziethaml, Parasuraman y Berry (2010); la calidad de atención juega un papel preponderante con respecto a la satisfacción del usuario paciente. Por un lado los hospitales albergan a las personas con los problemas de salud más serios, lo que les confiere alto significado social. La evaluación continua de la calidad y la eficiencia de la atención hospitalaria con sus implicaciones sociales y económicas es un imperativo para el sector de la salud.

CAPÍTULO V

CONCLUSIÓN

V. CONCLUSIÓN

El puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz; de un total de 107 usuarias (tabla N°1), que el 14% de ellas afirman que el servicio es de buena calidad; sin embargo 24,3% pacientes manifiestan que el servicio es de regular calidad.

El puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz, de un total de 107 de pacientes encuestadas (tabla N°2), 31,7% de ellas manifiestan una grave crisis de insatisfacción con respecto a la calidad de servicio ofrecido; solo 46,7% se encuentran parcialmente satisfecho.

El puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz; de un total de 107 usuarias (tabla N°3), se generaliza la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción con un ($p\text{-valor} < 0,005$), se concluye que las variables calidad y satisfacción tienen una relación positiva moderada; por lo tanto, es posible desarrollar un programa de calidad que refuerce la satisfacción de usuario.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la dirección médica del puesto de salud Hualcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz, realizar el fortalecimiento de capacidades que estén dirigidos al personal médico, paramédico y administrativo.

Se recomienda a la jefatura del puesto de salud Hualcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz, implementar programas de sensibilización dirigido a pacientes y servidores con respecto a la práctica de la empatía del servicio. Por otro lado garantizar la fiabilidad de los procedimientos y la capacidad de respuesta en relación a mejorar los tiempos de espera y la duración de las consultas; para ir concluyendo, se debe proponer un plan de seguridad integral que garanticen el cuidado de los bienes y protección de todas las personas relacionadas al proceso de atención; por último, se debe conformar un grupo de profesionales especializados en proyectos de inversión pública que puedan garantizar la inversión en mejora de la infraestructura y compra de equipos biomédicos.

Se recomienda a la jefatura del servicio de obstetricia monitorear en forma mensual los niveles de satisfacción de sus usuarias pacientes; utilizando para ello la Norma Técnica (RM N°527-2011- MINSA).

VII REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Aguirre, H. (2017). Problemas que afectan la calidad de atención médica en hospitales. Recuperado de http://www.imbiomed.com.mx/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_revista=38&id_seccion=180&id_ejemplar=3003&id_articulo=29281
- Ahumada, M. (2015). Salud enferma. Recuperado de <http://www.lanacion.com.ar/1783941-salud-enferma-la-crisis-de-los-hospitales-publicos-argentinos>
- Alen y Fraix. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. En A. y. Fraix. Investigación Europea de Dirección y Economía de la Empresa.
- Andia y Col. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar. Re, Univ. Nac. San Antonio Abad.
- Avila, M. (2002). Aspecto éticos de la investigación cualitativa. Revista Iberoamericana de educación, 85-103.
- Ayala, G. (2015). Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétricos en el Instituto Nacional Materno Perinatal- 2015. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4059/Ayala_gg.pdf?sequence=1
- Ayala, G. (2015). la Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétricos en el Instituto Nacional Materno Perinatal- 2015. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4059/Ayala_gg.pdf?sequence=1
- Bennett, Blank, Bopp, James y Osterhaus. (2000). Satisfacción del Usuario en Establecimiento Públicos.
- Borré, M., & Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008.
- Bravo, F. (2016). Percepción de la calidad de atención médica de padres de niños menores de 5 años. Recuperado de <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/476/408387.pdf?sequence=1>.

- Bustamante, F. (2016). Nivel de Satisfacción del usuario en atención . Recuperado de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/URPU_89e6847c8781802b346aa775b6263b22.
- Bustos. (2008). Libro de Satisfacción laboral y participación.
- Cabrera, M. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina . Obtenido de <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/449>.
- Cueva. (2004). Artículo de satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un Establecimiento de atención primaria.
- Dirección General de Salud de las Personas. (2009). Política Nacional de la Calidad en Salud. Lima.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *MilBank Mem Fund Q.*
- El diario Universal. (2015). Panorama de la Salud . Recuperado de http://www.oecd.org/centrodemexico/medios/Health-at-a-Glance-2015-Country-Note-MEXICO_Espa%C3%B1ol-final.pdf
- España, M. d. (2013). La realidad actual de la atención. Recuperado de <https://iltemprana.files.wordpress.com/2014/01/realidadactualdelaatenciontemprana.pdf>
- Fidel G. (2009). Evaluación de la calidad de atención en el centro de salud de campo verde. *Revista Medica Chile.*
- García, A. (2016). Peruanos desaprueban atención en Hospitales . Recuperado de <http://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/salud-contaminada-alfredoguzman-276925>.
- Gastelo, P., Gastelo, A., & Rodriguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942/184>.
- Gestión, D. (2016). Calidad de atención. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/que-lo-que-mas-molesta-usuarios-que-acuden-centro-salud-2168048-clinica-augusto-caceres-negligencia-medica-2187320>.
- Geyndt. (2004). Definición de calidad. *Revista Cubana de Salud Pública.*

- Gonzales. (2008). Tesis de la calidad de la atención en el servicio de urgencia del area de Salud Heredia Cubujuqui desde la perspectiva del cliente. Costa Rica.
- Hoffman, D. (2005). Fundamentos del Marketing. México.
- Jara, J. (2016). Estudio de satisfaccion del usuario externo en los servicios de salud del hospital provincial . Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5433/1/UDLA-EC-TEAIS-2016-05.pdf>.
- Jaramillo J. (1998). Gerencia y administración de servicios medicos y hospitales. Costa Rica: Editorial de la Univercidad de Costa Rica .
- Jonhson y Bootman. (1995). Calidad de la Satisfaccion.
- Juran, J. (1990). Definicion de la calidad . Recuperado de http://www.biblioteca.udep.edu.pe/bibvirudep/tesis/pdf/1_58_123_23_494.pdf
- Leonidas, N. (2016). Satisfaccion del usuario externo en el servicio consulta externa del hospital . Recuperado de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/473/1/Tinoco_m.pdf.
- Luft y Hun. (2004). Calidad. Rev. Cubana Salud Pública , V. 30 N. 1.
- Machuca, Fernandez, Limos y Faus. (2003).
- Massip, C., Llanta, M., & Peña, M. (2008). Evaluacion de la satisfaccion . Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm
- Meo, I. (2010). Aspectos eticos . Recuperado de <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aines.pdf>
- Mèxico, S. S. (2015). Satisfaccion del paciente usuario. Recuperado de <https://www.pwc.com/mx/es/industrias/archivo/2014-11-perspectivas-2015-sector-salud-mexico.pdf>.
- Ministerio de Salud. (2016). En M. d. Salud, Norma Técnica para el mantenimiento preventivo y conservación de infraestructura física de hospitales. Lima-Perú: Resolución Ministerial 016-19998/MINSA.Documento Técnico.
- Miyahira, J. (2001). Calidad de los sevicios de Salud . Revista Médica herediana, Vol. 12 75-77.

- Morales, M. (2010). Calidad de atención . Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_academia/2011_n2/pdf/a15v18n2.pdf
- Murray y Frenk. (2000). Medición de desempeño de los sistemas de Salud . Boletín de la organización mundial de la Salud .
- Santana, J Bauer, A, Minamisava R, Queiroz A & Gomes M (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
- Orellana, M. (2014). La pésima atención de los hospitales en Perú. Recuperado de <http://thefreepensador.blogspot.pe/2014/08/la-pesima-atencion-de-los-hospitales-en.html>
- Perez, J. (2013). Importancia de la calidad en el servicio . En C. d. Servicio. México: Escañero Ebba.
- Petracci, M. (1998). Satisfacción del usuario. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)
- Quintero, J. (2016). Percepción de la calidad de atención de enfermería del centro de Salud . Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/873/1/QUINTERO%20BOLANOS%20%20JANINE%20LISETTE.pdf>.
- Rojas, G., & Bernaola, N. (2015). Nivel de Satisfacción . Recuperado de <http://es.slideshare.net/melanycalle/imprimir-tesis-terminada>
- Ruiz, M., Escudero, M., & Gijón, M. (2015). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_3135.pdf
- SALUD, M. D. (2013). Problemas del EsSalud. Recuperado de <http://ausperu.blogspot.pe/2013/06/la-libertad-detectan-problematika-en-15.html>
- Salud, M. d. (2013). Satisfacción del usuario externo. MINSA .
- Sanchez, V. (2016). Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto del servicio de hospitalización . Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT-S%C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>.
- Santana, J., Camargo, A., & Minamisaya, R. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un Hospital de

enseñanza. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf

Sihuín, E., Gómez, O., & Ibañez, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac. Recuperado de <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/en linea/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=Ink&exprSearch=753266&indexSearch=ID>.

Tutaya, N. (2015). Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio del hospital. Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5202/1/Tutaya_Davila_Neila_2016.pdf.

Vela, G. (2015). Percepción de la paciente sobre la atención del parto humanizado en el Servicio de Centro Obstétrico del Instituto Nacional Materno. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4278/1/Vela_cg.pdf

Washington, D. (2006). Análisis del Sector Salud. Organización Panamericana de

Zamora. (2003). Satisfacción de los usuarios acerca de la infraestructura y la Calidad de la atención. Tesis UNMS, pag. 71.

Zarate. (2003). Derecho de los pacientes y consentimiento informado en Perú . 12(23)9:4-10.

Zas, B., Grau, J., & Hernández, E. (2005). Satisfacción del usuario y gestión institucional. México: Universal Saney.

Ziethaml, V., Parasumaran, A., & Berry, L. (2010). Dimensiones de satisfacción del usuario. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf?sequence=1.

ANEXOS

Anexo N° 01

INSTRUMENTOS (Calidad de atención; expectativas y percepciones)

	N° Encuesta:.....	
Encuesta para evaluar la satisfacción de los pacientes del servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor de la micro red San Nicolás Huaraz		
Nombre del Encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora de termino:
Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la-atención que recibió en el Servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5

5. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y							

		minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

Fuente: Parasuraman *et al.* (1991). Modelo ServQual y ServPerf

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		ITEMES	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le							

		trataron con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Instrumento (Satisfacción)

Encuesta de satisfacción dirigida a las pacientes que acuden al servicio de obstétrica del micro red San Nicolás Huaraz.

1: Insatisfecho

2: Poco Satisfecho

3: Parcialmente Satisfecho

4: Satisfecho

5: Totalmente satisfecho

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.					
2	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.					
3	Los trámites que tuvo que hacer en el hospital.					
4	El tiempo de espera en consulta.					
5	La comodidad de la sala de espera.					
6	El trato por parte del personal de enfermería.					
7	El trato por parte del personal del Servicio Gineco - Obstetra.					
8	El cuidado con su intimidad durante la consulta.					
9	La duración de la consulta fue la adecuada.					
10	La información clínica recibida sobre su problema de salud.					
11	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.					
12	La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.					

FICHA TECNICA

Cuestionario SERVQUAL modificado para evaluar la calidad de atención de los usuarios de externo en servicios de salud

I. Características

Nombre: Cuestionario SERVQUAL

Autores: Donabian

Adaptación: MINSA 2012: Guía técnica RM 527 – 2011/MINSA

Aplicación: usuario de consulta externa

Administración: Individual o colectiva

Duración: Variable, 20 a 40 minutos (aproximadamente)

Medición, calidad de atención de usuarios basado en la satisfacción del usuario

Descripción: Evalúa la calidad de atención consta de 22 ítems, distribuidos en 5 dimensiones: a 22 expectativas (servicio que esperan recibir) y 22 percepciones referentes al servicio recibido, la escala valorativa es de 1 a 7.

II. Dimensiones e indicadores

Fiabilidad; de la pregunta 1 a la 5

Capacidad de respuesta, de la pregunta 6 a la 9

Seguridad, de la pregunta 10 a la 13

Empatía, de la pregunta 14 a la 18

Aspectos tangibles, de la pregunta 19 a la 22

Asimismo, se consideraron los mismos valores para las dimensiones

FIABILIDAD; puntaje mínimo 5, máximo 15

CAPACIDAD DE RESPUESTA, puntaje mínimo 4, máximo 12

SEGURIDAD, puntaje mínimo 4, máximo 12

EMPATÍA, puntaje mínimo 5, máximo 15

ELEMENTOS TANGIBLES, puntaje mínimo 4, máximo 12

III. Instrucciones

Paso 1: Restar las expectativas y percepciones.

Paso 2: Determinar el valor en base a las diferencia.

E-P	Valor
E>P	1
E=P	2
E<P	3

Paso 4: Baremación de la calidad de atención

Donde puntaje mínimo 22, máximo 66.

Escala	Puntaje
Excelente	56-66
Buena	45-55
Regular	34-44
Mala	22-33

Indicadores

Dimensión Fiabilidad

Escala	Puntaje
Excelente	13-15
Buena	11-12
Regular	8-10
Mala	5-7

Dimensión Capacidad de respuesta

Escala	Puntaje
Excelente	11-12
Buena	9-10
Regular	7-8
Mala	4-6

Dimensión Seguridad

Escala	Puntaje
Excelente	11-12
Buena	9-10
Regular	7-8
Mala	4-6

Dimensión Empatía

Escala	Puntaje
Excelente	13-15
Buena	11-12
Regular	8-10
Mala	5-7

Dimensión Elementos tangibles

Escala	Puntaje
Excelente	11-12
Buena	9-10
Regular	7-8
Mala	4-6

Resumen de la variable calidad de atención del usuario

Escala	Variable	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Excelente	56-66	13-15	11-12	11-12	13-15	11-12
Buena	45-55	11-12	9-10	9-10	11-12	9-10
Regular	34-44	8-10	7-8	7-8	8-10	7-8
Mala	22-33	5-7	4-6	4-6	5-7	4-6

Confiabilidad: Cabello y Chirinos (2012), en “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud” obtuvieron un alfa de Cronbach de 0,98 en consulta externa

Y la confiabilidad del SERVQUAL en este estudio el alfa de Cronbach fue de 0.817 en la prueba piloto.

Validez: El cuestionario SERVQUAL modificado para el sector salud fue validado por un grupo expertos en la Guía técnica RM 527 – 2011/MINSA, asimismo se sustenta en el fundamento la validez de contenido propuesto por Donabian y Parasuraman.

FICHA TECNICA
Cuestionario satisfacción

I. Características

Nombre: Cuestionario satisfacción del usuario

Autores: Br. Tarazona Bambaren, Zulma Jacqueline

Procedencia: San Nicolás

Aplicación: Usuarios consulta externa

Administración: Individual o colectiva

Duración: Variable, 20 a 40 minutos (aproximadamente)

Medición, Satisfacción del usuario de consulta externa.

Descripción: Evalúa Satisfacción del usuario de consulta externa.

, consta de 12 ítems, mediante una escala 5 puntos, asimismo conformada por dos dimensiones: Atención médica, atención administrativa

Donde:

Atención médica, puntaje mínimo 6 y puntaje máximo 30

Atención administrativa, puntaje mínimo 6 y puntaje máximo 30

II. Dimensiones e indicadores

Atención médica

Tiempo de espera

Tiempo en la consulta

Atención administrativa

Nivel de eficiencia

Grado de conocimiento en gestión

III. Calificación

Escala para evaluar el nivel satisfacción del usuario de consulta externa

Escala	Puntaje
Totalmente satisfecho	55-60
Satisfecho	43-54
Parcialmente satisfecho	33-42
Poco satisfecho	23-32
Insatisfecho	12-22

Confiabilidad: La confiabilidad se realizó con el alfa de Cronbach, el cual se obtuvo el puntaje de 0.811, el cual indica una alta confiabilidad del instrumento.


Validez: El cuestionario de la cultura organizacional fue validado por juicio de 3 expertos, que validaron mediante validez de contenido.

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	4	5	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del Usuario paciente	Atención Médica	Tiempo de espera	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	x					X		X		x		X		
			El tiempo de espera en consulta.		x				X		X		x		X		
		Tiempo en la consulta	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.		X				X		X		x		X		
			Los trámites que tuvo que hacer en el hospital.														
			La comodidad de la sala de espera.		x	x	x	x	X		x		x		X		
			La comodidad de la sala de espera.														
	Atención administrativa	Nivel de eficiencia	El trato por parte del personal del Servicio Gineco - Obstetra.				x	x	x		x		x		X		
			El cuidado con su intimidad durante la consulta.						x		x		x		x		

			La duración de la consulta fue la adecuada.														
		Grado de conocimiento en gestión	La información clínica recibida sobre su problema de salud.						x		x		x		x		
			La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.						x		x		x		x		
			La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.						x		x		x		x		


 FIRMA DEL EVALUADOR
 Dr. Abel Chávarry Isla
 Magister en Administración
 Universidad ESAN
 Reg. N° 4101

RESULTADO DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios pacientes que son atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor de la Microred San Nicolás-Huaraz -2017.

DIRIGIDO A: Al usuario paciente del puesto de salud Huallcor de la Microred San Nicolás-Huaraz -2017.


APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Abel Eduardo Chávarry Isla

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración y Salud

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)


FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Abel Chávarry Isla
Magister en Administración
Universidad ESAN
Reg. N° 4101

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	4	5	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del Usuario paciente	Atención Médica	Tiempo de espera	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	x	x	x	X		x				x		x		
			El tiempo de espera en consulta.				x	x	x		X		x		x		
		Tiempo en la consulta	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.						x		x		x		x		
			Los trámites que tuvo que hacer en el hospital.														
			La comodidad de la sala de espera.						x		x		x		x		
			La comodidad de la sala de espera.														
		Atención administrativa	Nivel de eficiencia	El trato por parte del personal del Servicio Gineco - Obs tetra.						x		x		x		x	

			El cuidado con su intimidad durante la consulta.						x		x		x		x		
			La duración de la consulta fue la adecuada.														
		Grado de conocimiento en gestión	La información clínica recibida sobre su problema de salud.						x		x		x		x		
			La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.														
			La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.														


Eder J. Velásquez Uriol
MS. DERECHO CONST. Y ADMN.
DR. DERECHO Y CCPP.
ANIL. A01227891
FIRMA DEL EVALUADOR

RESULTADO DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios pacientes que son atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor de la Microred San Nicolás-Huaraz -2017.

DIRIGIDO A: Al usuario paciente del puesto de salud Huallcor de la Microred San Nicolás-Huaraz -2017.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Eder J. Velásquez Urial

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración y Salud

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



Eder J. Velásquez Uriol
MS. DERECHO CONST. Y ADMIST.
DR. DERECHO Y CCPP.
ANR. 001227391

FIRMA DEL EVALUADOR

Fuente: Formato enviado por el Área de investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Nota: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	4	5	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del Usuario paciente	Atención Médica	Tiempo de espera	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	x									x				
			El tiempo de espera en consulta.		x					x			x				
		Tiempo en la consulta	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.		x					x			x				
			Los trámites que tuvo que hacer en el hospital.														
			La comodidad de la sala de espera.		x	x	x	x			x		x				
			La comodidad de la sala de espera.														
		Atención administrativa	Nivel de eficiencia	El trato por parte del personal del Servicio Gineco - Obstetra.				x	x			x	x	x			

			El cuidado con su intimidad durante la consulta.														
			La duración de la consulta fue la adecuada.														
		Grado de conocimiento en gestión	La información clínica recibida sobre su problema de salud.						x								
			La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.														
			La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.														


 Dr. Ipanaque Lamas
 MINISTERIO DE GESTIÓN PÚBLICA
 D.N.I. 41278077
 FIRMA DEL EVALUADOR

RESULTADO DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios pacientes que son atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor de la Microred San Nicolás-Huaraz -2017.

DIRIGIDO A: Al usuario paciente del puesto de salud Huallcor de la Microred San Nicolás-Huaraz -2017.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ipanaque Lamas

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración y Salud

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				



Ing. Juan Carlos Ipanaque Lamas
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
D.N.I. 41278077
FIRMA DEL EVALUADOR

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

Fuente: Formato enviado por el Área de investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Nota: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda.

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Confiabilidad

Confiabilidad del cuestionario calidad de atención

La confiabilidad de los instrumentos se calculó mediante una encuesta piloto aplicada a 10 usuarios del cual se obtuvo.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	22

Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

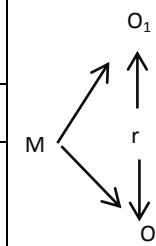
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en		
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N de elementos
,811	,838	12

ANEXO 2

Matriz de consistencia

Título: “Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método		
¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios pacientes del servicio de obstetricia del puesto de salud Hualcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz 2017	General	General H1: Existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios pacientes en el servicio de obstetricia del puesto de salud de Hualcor – Huaraz. Ho: No existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios pacientes en el servicio de obstetricia del puesto de salud de Hualcor – Huaraz.	Satisfacción del Usuario paciente	Atención Médica	Tiempo de espera	1,4	Diseño Correlacional 		
	Tiempo en la consulta				2,3,5,6.				
	Atención administrativa			Nivel de eficiencia	7,8,9				
				Grado de conocimiento en gestión	10,11,12.				
	Calidad de atención		Específicos:			Fiabilidad	Nivel de confianza	1,2,3,4,5	Población: conformada por 430 pacientes que ingresaron al servicio de obstetricias del micro red San Nicolás en el año 2016 Muestra: 107 Pacientes que se atendieron en el
						Capacidad de respuesta	Eficiencia del prestador	6,7,8,9	
						Seguridad	Protocolos de seguridad	10,11,12,13	
						Empatía	Atención al usuario paciente Trato al paciente Desarrollo de los demás	14,15,16,17,18	

	paciente del servicio de obstetricia del puesto de salud Hualcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz.			Elementos tangibles	Nivel de infraestructura Equipos biomédicos	19,20,21,2 2	servicio de obstetricia del Puesto de Salud de Hualcor. -Técnicas de recolección de datos. .Encuestas . Instrumentos: .Cuestionario.
--	---	--	--	---------------------	--	-----------------	--

Anexo 03

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

SOLICITO:

Permiso para realizar Trabajo de Investigación **PUESTO DE SALUD HUALLCOR MICRO RED SAN NICOLAS**

Yo, TARAZONA BAMBAREN ZULMA JACQUELINE, identificada con DNI N° 31680089, con domicilio Jirón los Jasminez N° 160- Huaraz. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado el Post grado en **GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**. En la Universidad Cesar Vallejo. Solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su Institución sobre

Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017.

PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud. San Nicolas, 04 de Mayo del 2017



TARAZONA BAMBAREN ZULMA J.

DNI N° 31680089



Anexo 04

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado usuario:

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación: “Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017”

Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá que asista en una fecha coordinada previamente, en un tiempo aproximado de 30 minutos, en el cual se le aplicará un cuestionario.

La información sobre los datos del cuestionario serán confidenciales los mismos que serán codificados a través de letras y números por lo tanto serán anónimas, y serán registrado únicamente por el investigador además, no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomarán las medidas para proteger su información personal y no se incluirá su nombre en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación.

La participación es voluntaria. Ud. tiene el derecho de retirar su participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni implica costo alguno. No recibirá ninguna compensación por participar.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El personal del estudio responderá sus preguntas antes, durante y después del estudio.

Si luego deseo realizar alguna pregunta relacionada con esta investigación, deberá comunicarse con el investigador.

Alumna: TARAZONA BAMBAREN, Zulma Jacqueline

Por favor lea y complete si estuviera de acuerdo

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la presente investigación

Nombre del usuario y Firma

DNI:

Agosto de 2017

Grado de asociación entre la calidad de atención y satisfacción

Correlaciones

		CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DE USUARIO
CALIDAD DE ATENCIÓN	Correlación de Pearson	1	,531**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	107	107
SATISFACCIÓN DE USUARIO	Correlación de Pearson	,531**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	107	107

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Prueba de chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	68,885 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	66,274	12	,000
Asociación lineal por lineal	33,572	1	,000
N de casos válidos	107		

a. 12 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,92.

Base de Datos

	EXPECTATIVAS																						PERCEPCIONES																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
2	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	4	7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
3	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	4	7	4	6	4	3	4	4	3	4	4	4	6	4	4	4	6	4	3	4	6
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	7	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4	6	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	6
9	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	4	6	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	
10	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	6	4	6	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	6	
11	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	6	4	6	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	6	4	3	4	4	3	4	
12	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4	6	4	4	5	4	4	4	6	4	4	3	4	4	6	3	4	4	3	6
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4	6	4	4	3	4	4	4	6	4	3	4	4	6	3	4	5	3	4	
15	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	6	4	6	5	5	3	4	4	4	6	4	3	4	6	4	3	4	4	3	4	
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	6	4	6	4	4	5	4	6	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	6	6	
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6		
18	6	6	6	6	6	6	5	5	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5	
19	6	7	7	7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	4	4	6	4	5	5	6	5	6	5	5	4	4	5	6	6	6	5	6	5	5	
20	6	7	6	7	6	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	4	5	6	5	4	5	6	5	6	5	5	4	4	5	6	6	6	5	6	5	5	
21	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
22	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4	6	4	4	5	4	4	6	4	4	3	4	4	6	3	4	4	3	6	3	

23	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

48	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4	6	4	4	5	4	4	6	4	4	3	4	4	6	3	4	4	3	6	3	
49	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4	6	4	4	5	4	4	6	4	4	3	4	4	6	3	4	4	3	6	3	
50	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	6	4	6	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	6	
51	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4	6	4	4	5	4	4	6	4	4	3	4	4	6	3	4	4	3	6	3		
52	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4	6	4	4	5	4	4	6	4	4	3	4	4	6	3	4	4	3	6	3		
53	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	6	4	6	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	6		
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
55	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4	6	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	6		
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
57	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	6	4	6	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	6		
58	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	7	7	4	4	7	4	4	4	7	4		
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6		
60	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	4	7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3		
61	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
62	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	4	7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	
64	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	6	4	6	5	5	3	4	4	4	6	4	3	4	6	4	3	4	4	3	4		
65	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	7	6		
66	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	7	6		
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4	6	4	4	3	4	4	4	6	4	3	4	4	6	3	4	5	3	4		
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
69	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	
70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
71	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3		
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	

[illegible]

98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4	6	4	4	3	4	4	4	6	4	3	4	4	6	3	4	5	3	4		
101	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7		
102	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	
103	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
105	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6
106	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
107	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6

P-E																						CALIDAD DE ATENCIÓN																						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0	1	0	-1	1	-1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	3	1
0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	
-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1		
-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2		
-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	3	2	1	1	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3			
-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1		
-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1		

[illegible]

[illegible]

[illegible]

-1	-	1	1	1	1	1	2	1	-1	-1	1	-1	-2	-1	-1	1	-2	-1	0	-2	-1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	
0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
-2	-	1	1	1	1	2	1	1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
-2	-	1	0	1	0	2	1	3	2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-3	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
-2	-	2	0	1	1	1	1	0	1	-1	1	-1	-1	-2	-1	-1	1	-2	-1	-1	-2	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	
-1	-	1	1	1	1	1	1	2	1	-1	-1	1	-1	-2	-1	1	-2	-1	0	-2	-1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	-1	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	-1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
-2	0	1	1	1	1	0	1	1	1	-1	-1	-2	-1	-1	1	-2	-1	-1	-2	1	-1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-1	-1	-1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	
0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-1	-1	-1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	-1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2		
0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2		
-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
1	1	1	1	1	1	1	2	1	-1	-1	1	-1	-2	-1	-1	1	-2	-1	0	-2	-1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3		
1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3		
0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2			
1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3		
-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3		
0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3			
0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2			
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1			
0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3		
1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3		
0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	-1	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2			

C.A		SATISFACCIÓN												SAT	
V1	N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	V2	N
22	M	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	16	INS
24	M	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	21	INS
25	M	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	28	PINS
43	R	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	19	INS
46	B	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	30	PINS
31	M	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	30	PINS
42	R	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	34	PS
28	M	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	17	INS
27	M	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	31	PINS
25	M	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	16	INS
22	M	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	41	PS
31	M	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	40	PS
32	M	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	19	INS
31	M	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	PS
27	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	15	INS
22	M	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	32	PINS
40	R	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	32	PINS
30	M	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	39	PS
24	M	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	38	PS
26	M	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	17	INS
50	B	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	43	PSAT
32	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	38	PS
42	R	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	16	INS

31	M	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	35	PS
50	B	5	4	5	3	4	4	3	3	5	3	3	3	45	PSAT
22	M	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	14	INS
31	M	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	16	INS
27	M	3	3	5	3	3	2	3	3	3	4	4	5	41	PS
53	B	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	5	5	44	PSAT
34	R	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	31	PINS
29	M	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	38	PS
48	B	4	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	46	PSAT
27	M	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	19	INS
51	B	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	47	PSAT
32	M	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	38	PS
25	M	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	37	PS
22	M	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	20	INS
44	R	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	41	PS
53	B	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	45	PSAT
22	M	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	16	INS
44	R	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	37	PS
26	M	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	36	PS
22	M	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	17	INS
40	R	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	37	PS
22	M	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	38	PS
64	E	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	44	PSAT
41	R	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	36	PS
32	M	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	17	INS

32	M	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	35	PS
25	M	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	49	PSAT
32	M	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35	PS
32	M	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	14	INS
25	M	3	3	5	5	4	4	3	3	5	3	5	3	46	PSAT
41	R	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	36	PS
28	M	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	15	INS
64	E	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	39	PS
25	M	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	38	PS
29	M	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	37	PS
25	R	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	38	PS
29	M	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	48	PSAT
44	R	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	36	PS
24	M	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	5	3	44	PSAT
43	R	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	41	PS
27	M	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	17	INS
42	R	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	37	PS
41	R	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	38	PS
31	M	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	51	PSAT
41	R	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	41	PS
57	E	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58	SAT
41	R	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	38	PS
22	M	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	22	INS
41	R	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	37	PS
44	R	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	37	PS

25	M	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	55	SAT
44	R	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	39	PS
32	M	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	53	SAT
31	M	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	INS
42	R	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	38	PS
44	R	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	37	PS
65	E	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	54	SAT
41	R	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	36	PS
32	M	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	22	INS
39	R	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	40	PS
66	E	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	56	SAT
44	R	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	34	PS
65	E	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	56	SAT
50	B	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	41	PS
24	M	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	17	INS
47	B	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	37	PS
48	B	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	42	PS
51	B	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	37	PS
24	M	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	17	INS
56	E	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	56	SAT
51	B	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	37	PS
56	E	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	54	SAT
31	M	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	19	INS
52	B	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	38	PS
58	E	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	37	PS

56	E	3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	53	SAT
31	M	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	18	INS
56	E	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	37	PS
57	E	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	34	PS
47	B	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59	SAT
38	R	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	15	INS
59	E	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	36	PS
57	E	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	39	PS
44	B	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58	SAT